

交通部觀光局日月潭國家風景區管理處

109 年度 1 月至 6 月為民服務不定期考核結果統計表

編號	受考核機關 (構)或單位名稱	考 核 項 目 成 績					總分	考核年月
		基礎流程 (200分)	服務遞送 (300分)	服務量能 (200分)	服務評價 (200分)	開放創新 (100分)		
	日月潭國家風景區 管理處	193	285	192	194	96	960	109.6

考核結果處理情形：(請敘明考核結果後續處理情形，如函送受考核機關(構)或單位提報改進情形、考核結果登載於機關網頁等方式)

交通部觀光局日月潭國家風景區管理處 109 年度（1 月至 6 月）為民服務不定期考核優缺點紀錄摘要表

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
1	企劃課	<p>優點：</p> <p>一、各項規劃案件除於規劃期間廣邀各機關、協會參與提供意見之外，工作成果即時公告於本處網站，以供大眾參閱。</p> <p>二、已申請「地政資訊網際網路服務」，資料內容與地政事務所之資料相同，協助處內各單位或民眾公務需要時之查詢。</p> <p>三、積極辦理土地撥用及租用等事項，以改善停車問題及周邊環境景觀，俾利提供優質旅遊環境。</p>
2	工務課	<p>優點：</p> <p>一、改善中明公共服務設施周邊工程，提供遊客友善休憩環境。</p> <p>二、改善拓寬水社碼頭廣場，並增建無障礙電梯設施，提升碼頭區域候船及遊憩空間，並提升旅遊品質及友善環境。</p> <p>三、日月潭觀光乘船遊湖人潮多，現有碼頭設施及空間已不敷使用，考量碼頭遊憩使用及船隻泊靠之便利性及安全性，全面檢討改善現有碼頭及相關水岸設施。為加強伊達邵碼頭遊客旅遊之安全，刻正辦理伊達邵碼頭平台改善工程，以提升旅遊品質及安全。</p> <p>四、年梯至松柏崙自行車道串連工程改善，以串聯日月潭北側自行車道系統並達到人車分道目標，提供更安全之自行車騎乘旅遊環境。</p> <p>五、搭配 2020 脊梁山脈旅遊年辦理水里及集集火車站倉庫設施改善工程，活化既有車站倉庫設施並結合鐵道觀光，提高周邊遊憩服務品質並帶來遊客人潮及效益。</p> <p>六、改善既有車埕國小設施並結合車埕火車站打造成觀光鐵道小學堂，吸引觀光人潮並塑造車埕地區新據點。</p> <p>七、配合 2020 脊梁山脈旅遊年辦理玄奘寺步道整修工程，針對既有步道翻修並增設指示和解說牌示，以提供遊客安全舒適之步道行走環境。</p> <p>建議改善事項：</p> <p>因應擴大轄區範圍，除持續建構環潭自行車道及改善潭區景點設施外，委託規劃單位埔里、魚池、信義、集集、水里等地區之自行車道系統和相關遊憩據點，以提升區內遊客安全及打造低碳旅遊之優質環境。</p>
3	管理課	<p>優點：</p> <p>一、於向山、伊達邵、水社、車埕、埔里等 5 處遊客中心設置 AED 及定期辦理職員工急救教育訓練，並獲南投縣政府衛生局頒贈 AED 安心場所認證證書，遊客對該貼心創新服務均表示肯定。</p> <p>二、於向山遊客暨行政中心公廁，改善無障礙廁所設置免治馬桶，並且設置示範性別友善廁所。</p> <p>三、為強化旅遊安全認知，於 109 年 3 月第 3 周邀請在地旅遊從業人員、協會、公會及各目的事業主</p>

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>管機關共同辦理旅遊安全宣導講習及聯合稽查作業，另因應 108 至 109 年嚴重特殊傳染性肺炎疫情，邀請埔里基督教醫院護理師針對第一線觀光從業人員，講授專業防疫措施，共同推動日月潭旅遊安全。</p> <p>四、結合轄內設施委外經營業者強化公廁環境清潔，符合特優級公廁等級，並取得行政院環保署頒發公廁特優場所認證。</p> <p>五、於向山行政中心設置穆斯林祈禱區，為穆斯林遊客提供更貼心的旅遊服務。</p> <p>六、針對各連續假期及嘉年華系列活動期間規劃交通疏運計畫，與公路總局及警政單位共同實施交通疏運管制相關配套措施，並安排免費接駁車服務，深獲遊客及居民好評。因應嚴重特殊傳染性肺炎疫情結束後，預期遊客大幅出遊，於 109 年 3 月第 3 周邀請在地南投縣警察局、公路總局埔里工務段等相關警察及道路主管機關，共同辦理大型活動及人潮疏導演練，並藉由 7 大智慧系統使用，強化遊客到訪日月潭交通疏導作為。</p> <p>七、本處結合各轄區當地社區協會進行清淨家園活動，針對遊憩景點及住家與商家週邊環境進行清潔活動，以共同維護環境清潔。</p> <p>八、每年依規投保本風景區年度公共意外責任保險，保險內容為每一個人身體傷亡 500 萬元，每一事故傷死亡 1 億元，每一事故財物損失 500 萬元，保險期間最高賠償 4 億元，並將慰問金費用、野生動物侵襲(如狂犬病、虎頭蜂及毒蛇等)等附加條款均納入該保險契約。</p> <p>九、為因應四大碼頭遊客安全，自 109 年 1 月 1 日起至 109 年 12 月 31 日止，各公有碼頭均配置有 1 名駐點保全人員，以維護碼頭秩序及遊客安全。</p>
4	遊憩課	<p>優點：</p> <p>一、辦理第 8 屆「2020 日月潭櫻舞飛揚環湖路跑賽活動」，賽事分為 42 公里全馬組、29 公里環潭組、12 公里挑戰組及 12 公里健走組等 4 項賽程，透過路跑運動賽事結合休閒觀光，更結合了轄區「賞櫻」、「遊湖」、「生態」及「路跑」等四重奏深度旅遊體驗，本次賽事有來自日本、美國及澳門等 29 餘國 139 位選手參加，參加人數約計 5,700 人。</p> <p>二、整合日月潭轄內 8 個賞櫻景點及步道推廣「日月潭櫻花季」(2 至 3 月)，串連周邊 9 間業者提供活動期間優惠專案，並結合賞花及自行車旅遊推出 2 重「拍照分享送好禮」活動。</p> <p>三、運用日月潭在地自然生態資源，推廣轄內 6 處賞螢據點及相關生態旅遊活動(4 至 5 月)，並結合周邊 16 間業者(含旅行社)規劃賞螢、多元體驗旅遊或相關優惠方案。另因應武漢肺炎疫情之衝擊，為提振在地觀光經濟，特別推出「住宿、賞螢 享免費遊湖」活動。</p> <p>四、配合觀光局 2020 小鎮慢遊年 2.0 政策，賡續推動集集、水里、車埕等地區自行車路線，以獨特的鐵道觀光資源與山林風貌舉辦自行車活動，並搭配「車埕鐵道觀光小學堂」建設亮點作為出發點。</p>

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>除了規劃 2 條騎乘路線、串聯在地產業之外，於活動日前 2 個月時間也將推出「單車騎乘輕認證」、IG 分享等活動，鼓勵民眾多次走訪、探索集集、水里、車埕之美。</p> <p>五、鼓勵民眾以健康、樂活方式遊玩日月潭，將運動結合觀光，推出「勇闖三大運動認證」活動，凡完成「自行車環潭」、「泳渡日月潭」、「登山」、「環湖路跑」四選三運動，並將運動軌跡上傳至認證網站，即可獲得認證物乙份。</p> <p>六、因應嚴重特殊傳染性肺炎疫情，為加強民眾防疫意識，委託拍攝製作 30 秒鐘搭乘台灣好行防疫相關宣導影片，影片內容包含防疫、賞螢、日月潭周邊景點，增強搭乘台灣好行安心旅遊的良好形象，並於本處網站、臉書粉絲頁、向山遊客中心等處宣傳。</p> <p>七、為鼓勵遊客將向山遊客中心之旅遊體驗反饋本處，向山遊客中心備有 E 化問卷之 QR Code 桌牌，並提供 8 色木杵鉛筆及日月潭特色明信片作為問卷填答完畢之贈品，以提升整體服務品質。</p> <p>八、為提升民眾之重訪意願及旅遊節慶氛圍，特別設計具有日月潭意象之九蛙節慶書籤共 4 款(春節、端午、中秋及聖誕款)，第一線服務人員於現場鼓勵遊客參與小活動及推廣日月潭之節慶旅遊，進而提升遊客中心之友善服務。</p> <p>九、推動「向山自行車道」及「集集支線」2 條行動旅服路線，增加旅遊服務觸角至遊客中心外之遊客聚集區域，機重服務重要景點周邊遊客，讓大日月潭區旅遊服務無縫隙。</p> <p>十、規劃於旅程中遊客可能接觸地點，輔導業者成立借問站，迄今總計 9 家，提供更稠密的旅遊資訊服務，讓索取旅遊資訊更加普及與便利。</p> <p>十一、於本處官網首頁新增介接氣象局資料，提供氣溫、降雨機率、空氣品質、明晨日出資訊，方便遊客參閱。</p> <p>十二、為持續推廣日月潭自行車旅遊，持續於日月潭觀光旅遊網內更新自行車路線資料，109 年 6 月於「自行車追風」網頁內新增「頭社自行車路線」(含中、英、日、韓文)。</p>
5	伊達邵管理站	<p>優點：</p> <p>一、伊達邵遊客中心全面改造：</p> <p>A. 1 樓遊客中心引進衡山基金會經營部落文創商品，創造在地特色。</p> <p>B. 1 樓遊客中心裝設智慧翻譯機器人服務、聯網智慧電視、高速無線充電服務，營造便利智慧遊客中心主題。</p> <p>C. 2 樓閒置空間引進冒煙的喬特色餐廳，塑造悠閒湖畔氛圍。</p> <p>D. 碼頭廣場引進藝術裝置，形塑碼頭悠閒空間。</p> <p>E. 哺乳室全面更新內裝。</p> <p>二、提供單一窗口線上服務：如場地借用申請、街頭藝人展演場地申請等目前皆有提供民眾上網申請服務，並隨時將審查進度開放於線上網路，提供民眾查詢服務。</p> <p>三、跨域結合辦理緊急救護站：為改善日月潭當地遊客與居民的急診醫療水準，本處自 101 年結合埔</p>

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>里基督教醫院在伊達邵地區成立「日月潭觀光地區急診醫療站」，共同提供緊急傷病的治療。</p> <p>四、為配合無障礙及銀髮族旅遊之推動，全面檢視並改善公廁設置無障礙廁所，為遊客提供更貼心的服務。</p> <p>五、以【部落尋味】為部落觀光主題，帶領遊客尋找部落風味、香味與品味，建構香氛產業鏈、部落廚房等部落體驗活動。</p> <p>六、地利遊客中心交由丹大布農生態旅遊協會經營，作為信義地區部落觀光入口，並改善周邊環境。</p> <p>七、伊達邵遊客中心停車場引進智慧車牌辨識與收費系統，提升服務品質。</p> <p>八、重新設置街道地圖，引導遊客適當動線，並增進地方商家曝光。</p> <p>九、街頭藝人表演場域設置分貝機，提醒表演者注意音量，提升場所舒適度。</p> <p>十、遷移垃圾分類站，遠離社區，提升遊憩品質。</p> <p>十一、每兩周結合社區辦理清淨家園活動，由管理站同仁主動協助社區街道清掃，提升社區關係。</p> <p>十二、結合南投郵局設置智慧 i 郵箱，提供民眾更友善環境。</p> <p>十三、首創遊客中心屋頂出租設置太陽能發電設備，開辦社區參觀課程，創造廠商、政府、環境多贏。</p> <p>十四、配合脊梁山脈旅遊年，創造山脈人物畫像，擴大行銷界面，並運用空拍機與 360 度相機自主編輯 360 空拍影片，配合 VR 眼鏡提升山脈旅遊體驗度。</p> <p>十五、伊達邵碼頭廣場整建工程全面改善鋪面，工程預計 9 月份完工。</p> <p>十六、伊達邵遊客中心因應武漢肺炎疫情，辦理以下措施：</p> <ol style="list-style-type: none"> A. 志工及販賣部人員全日戴口罩 B. 進入遊客中心量測體溫 C. 規劃單一動線，一進一出 D. 設置安全社交距離警示標示 E. 每日上下午兩次以酒精擦拭電梯按鈕、門把、桌面等易觸碰設施 F. 運用 Q 版青蛙塑像改為【口罩蛙】，提醒遊客旅遊不忘防疫，防疫不忘旅遊，並獲得陳時中部長蒞臨日月潭時主動合照，達到宣傳效果。 <p>十七、因應日月潭水庫降水位及武漢肺炎疫情，九蛙疊像實施以下措施：</p> <ol style="list-style-type: none"> A. 規劃單一參訪動線 B. 設置安全社交距離警示標示 C. 增設太陽能 4G 攝影機遠端監控及告警 D. 增設圍籬網阻絕遊客離開步道範圍 <p>十八、辦理防疫旅遊振興踩線團活動，以振興疫情後觀光產業。</p> <p>十九、配合雙龍七彩吊橋完工，實施以下措施：</p> <ol style="list-style-type: none"> A. 改善地利遊客中心草皮、公廁及指標

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>B. 協助南投縣政府辦理開幕活動</p> <p>建議改善事項： 伊達邵遊客中心偶發性汗水倒灌，應盡速辦理全面修繕。</p>
6	車埕管理站	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 一、每季召開「地方產業發展座談會」，據以辦理各項宣導活動、假日交通疏導、清淨家園等活動，藉此社區總動員參與，達到政策宣導及凝聚社區向心力的目的，提升車埕遊憩區旅憩活動品質。 二、因應車埕地區內停車空間不足，特協調台電明潭發電場及振昌興業股份有限公司開放停車場及舊廠房空地作為「假日臨時停車場」以紓解假日遊客停車問題，運用社區資源成效良好。 三、車埕遊客中心提供各式摺頁索取、旅遊資訊諮詢，各式班車時刻表服務…等多項服務，並建置旅遊資訊系統，供遊客方便查詢旅遊路線。另增設夜間服務中心及大日月潭第四層旅遊資訊站，藉由本服務措施的推動，可提供遊客服務的時間延長、服務地點更多，藉以提高業者與遊客互動與商機。 四、配合無障礙及銀髮族旅遊推動辦理，全面更新解說牌及標示，並改善斜坡道及鋪面，並增設廁所扶手及沖洗器，以提供更優質設施。 五、因應車埕例假日遊客數多，清潔人員不定時巡檢及加強公廁清潔及垃圾撿拾，以提供更優質遊憩空間。 六、建立「旅遊服務行動」於轄區內及集集線火車上落實走動式服務，除設施巡查外，另提供遊客旅遊資訊及諮詢及服務遊客。 七、管理站同仁利用時間學習加強英日語的能力，以利服務外籍遊客；另為提昇遊客安全緊急救護服務，遊客中心不定期邀請在地消防隊講師，教導同仁及志工 AED、CPR 及傷患包紮等訓練。 八、車埕地區因區內停車空間不足，前向國有財產署移撥土地，刻正辦理工程施作中，預計 11 月完工啟用，完成後得以紓解車埕假日遊客停車問題。 九、為提供遊客更優質旅遊諮詢服務，改善既有車埕國小設施並結合車埕火車站打造成觀光鐵道小學堂遊客中心，吸引觀光人潮並塑造車埕地區新據點及提供更多元旅遊服務。 十、為擴大車埕鐵道文化廣場展示車廂內容，向臺鐵局商借機車頭及車廂，以提供遊客觀賞。 十一、為利遊客進入觀光鐵道小學堂遊客中心，協調臺鐵局新設車埕火車第二月臺，便利遊客通行。 <p>建議改善事項： 車埕貯木池欄杆，部份區域高度不足及缺乏警告牌示，建議盡速辦理全面檢視。</p>
7	埔里管理站	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 一、遊客中心夜間燈光設置增添夜間景致並搭配建築特色意象彩繪，有利於吸引遊客目光，值得推廣。 二、重新改版日月潭埔里摺頁地圖，摺頁內除有樂齡低輕旅行內容、新增穆斯林餐廳認證，同時亦提

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>供遊客大埔里旅遊景點及運具之多樣選擇。</p> <p>三、透過跨領域、跨部會德結合推動「大埔里蝴蝶森林公園」，結合社區營造與社區產業，透過蝴蝶資源保育及利用，蝴蝶生活文化創意產業的開創，蝴蝶生態博物館網絡等策略性行動，創發埔里地區蝴蝶森林公園的經營管理及利用範，促進埔里地方創生與可持續之發展。</p> <p>四、以「創意+創新+創業」理念，輔導地方產業透過設計翻轉，提供行銷平台，向國內外觀光客展現南投及台灣在地產業生命力及創造性，打造在地青農特色之市集，期許地方協會可自行營運地方產業行銷平台-「蛙寶市集」，持續輔導青農並與青農合作，創造新的通路。</p> <p>五、因應今年的觀光推展主題系以「觀光漫遊小鎮」為行銷主軸，埔里站推動「產業DIY體驗行銷」及推廣產業博物館漫遊計畫，使埔里鎮在各特色產業及旅遊目的地發展工作持續邁進，激發新的思維及創意，期許能夠結合小鎮觀光旅遊之推廣目標，進而發揮各產業的特色，營造美麗埔里的新旅遊景點及產業特色。</p> <p>六、為能提供遊客更優質之旅遊環境品質，管理站持續與在地商家及出租業者積極配合辦理周邊環境清潔及植栽認養機制，。</p> <p>七、為提升鄰近梅荷園旅遊環境品質、改善空地景觀，協同林務局南投林區管理處攜手合作驅離流動攤販，由本處撥用用地，搭配縱管處提供之石雕作品，改善當地紊亂之景觀。</p> <p>八、近期已成功媒合南投縣政府、台灣聯通停車場開發股份有限公司及gogoro公司，預定第一季將在水社地區中興停車場建置gogoro電動機車電池交換站，藉以持續推動小鎮低碳漫遊輕旅行。</p> <p>九、自103年7月起迄今，為提供遊客創新及即時的服務，創辦「日月潭旅遊行動服務車」，與暨南大學觀光餐飲系合作招募學生於假日提供行動旅服，至暑假及旅遊旺季期間每日排定特定班表，由本處同仁騎乘「日月潭旅遊行動服務車」巡查轄區重要步道及設施，並隨時提供遊客免費旅遊諮詢及簡易救護、遊客意見反映、設施損壞通報等3項友善加值服務。經統計108年提供遊客即時旅遊諮詢及醫療或車輛救援等服務約2,444人次、主動改善設施(清潔)問題約181件，行動服務車出勤次數計28次。</p> <p>十、因應轄區擴大，提升新增轄區內如埔里鎮桃米里、溪南及珠格里等，新增21面四語化牌面，以提高對國際觀光客之友善服務。協助桃米里爭水保局南投分局亮點計畫補助250萬元改善街道招牌整建，</p> <p>因應今年交通部觀光局推展主題系以「觀光漫遊小鎮」為行銷主軸，為推廣社區小深度旅遊，亟需改善社區小旅行的基礎旅遊環境，協請水土保持局南投分局以區域亮點計畫支應250萬經費，重新打造制式的店招，改善社區旅遊環境，提升整體景觀。</p> <p>十一、為配合今年觀光振興政策主推小鎮漫遊年，埔里站偕同水保局南投分局、魚池鄉公所、埔里鎮公、暨南大學及南投縣觀光協會與大埔里觀光發展協會等合作推出水沙連地區具豐富生態、食農、具文化價值傳承產業、DIY體驗及主題產業館見學旅行，吸引校外教學旅行及深度旅遊族群</p>

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>至水沙連地區旅遊。邀請國內旅遊業下鄉與在地觀光旅遊產業進行 B2B 媒合會，專注於媒合旅行業對在地見學旅行產業之認識與合作。</p> <p>十二、 為輔導青農小舖展售南投埔里在地青農的農特產品，扮演在地青農的產品櫥窗及旅遊產品服務平台角色，輔導青農優化農作及體驗旅遊，協調竹石園生態研習中心及埔里管理站暨遊客中心賣店設置青農小舖完成招商及上架。</p> <p>十三、 行政院為積極因應人口問題，達成均衡台灣為目標，將 2019 年定為「台灣地方創生元年」，本處積極協助魚池鄉、埔里鎮公所分別完成像國發會提案，輔導協助魚池鄉公所 3600 萬元工程案，改善金龍山遊憩區規劃及遊憩品質，以及輔導埔里鎮公所 400 萬元水上瀑布步道興建及解說導覽及指示標誌各 400 萬元，完成第一階段協助地方創生提案。</p> <p>十四、 為提升埔里遊客中心公廁服務品質及遊客滿意度，特提案與中華電信公司合作，導入公廁智慧化管理，在廁所清潔程度及廁紙提供效率，提升滿意度及準確度，以改善遊客詬病的廁所清潔與整潔問題。</p> <p>建議改善事項： 中興路與中山路仍有部分攬客售票現象，期與地方政府及警方研議協調改進方案。</p>
8	秘書室	<p>優點：</p> <p>一、開放民眾檔案應用申請，且規劃有舒適之公文調閱環境，供民眾使用。</p> <p>二、薪資表電子化：將員工薪資結合人事差勤系統，減少印製薪資表之紙張，並節省發送薪資單之人力。</p> <p>三、結合科技應用於處內財產管理系統：將 GIS 系統結合本處不動產資料，將地籍等資訊建置更加完整，並利用最新之空拍技術掌握不動產是否有被占用情事。</p> <p>四、針對常用轉出帳入申設企業網路銀行功能，除提升付款時效外，亦提升行政效率並節省同仁往來銀行之交通時間。</p> <p>五、組織內部創新機制及運作情形：為凝聚同仁向心力，由首長親自為當月壽星送上貼心祝福及生日小蛋糕。</p> <p>建議改善事項： 再加強行政服務窗口，以進化為感動服務：總機及櫃檯服務人員應對民眾時，應再更主動及親切，耐心回應及傾聽遊客需求，服務到遊客滿意後或主辦業務同仁接手處理後才算完成服務。</p>